

Stimate client,

În conformitate cu prevederile Ordinului Autorității Naționale de Reglementare în domeniul Energiei (ANRE) nr. 16/2015 pentru aprobarea procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali, vă aducem la cunoștință modalitățile de transmitere a sesizărilor, principalele categorii de sesizări, termenul legal de depunere (dacă există), precum și termenul de soluționare, programul de audiențe din Magazinele Enel (cu toate detaliile necesare), precum și drepturile clientului final de a apela la ANRE (la adresă - Str. Constantin Nacu nr. 3, sector 2, București, prin telefon – 021-327.81.74, 021-327.81.00, prin fax – 021-312.43.65 și prin e-mail – anre@anre.ro), la alte proceduri extrajudiciare sau la instanța judecătorească în vederea soluționării plângerilor.

Modalitățile de transmitere a sesizărilor se regasesc pe site www.enel.ro la adresa <https://www.enel.ro/enel-energie/ro/informatii-utilizatori/relatii-clienti/modalitati-de-transmitere-a-solicitarilor-si-sesizarilor.html> si sunt:

- secțiunea "Contact" din contul MyEnel, accesând <https://my.enel.ro/#!ContactIndex>;
- E-mail – contactee.ro@enel.com;
- Fax – 0372.871.083 pentru clienții Enel Energie SA;
- Serviciul Informații Clienți - Info Enel – 021.9977 si 0800.07.08.09-pentru comunicare index autocitit;
- Registratura Enel – Bulevardul Mircea Vodă, nr.30, sector 3, București (L-V: 09:00-17:00);
- Magazinele Enel.

Principalele categorii de sesizări sunt:

Categorie	Termen legal depunere	Termen legal soluționare*
Contractarea energiei electrice	-	30 zile
Facturarea contravalorii energiei furnizate	30 zile calendaristice de la data emiterii facturii	5 zile lucrătoare**
Ofertarea de prețuri și tarife	-	30 zile
Continuitatea în alimentarea cu energie	-	15 zile calendaristice***
Asigurarea calității energiei furnizate	-	20 zile calendaristice***
Funcționarea grupurilor de măsurare	-	30 zile
Schimbarea furnizorului	-	30 zile
Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	-	30 zile
Modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	-	30 zile

* Aplicabil pentru sesizările scrise conform Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice aprobat prin ordinul ANRE nr. 6/2017.

** Conform art.8, alin (1) din Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, timpul de soluționare al acestor petiții poate fi prelungit: termenul de 5 zile lucrătoare se prelungește cu intervalul de timp dintre ziua în care furnizorul comunică operatorului de măsurare solicitarea de verificare a acestor valori contestate și ziua în care furnizorul primește răspunsul de la operatorul de măsurare, dar nu mai mult de termenul în care operatorul de măsurare este obligat să răspundă la o astfel de solicitare.

*** Conform prevederilor Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, pentru petițiile referitoare la obligațiile operatorului de distribuție, termenul de comunicare către client a răspunsului operatorului de rețea este de 3 zile lucrătoare de la primirea acestuia de către furnizor.

Programul de audiențe este:

Județ	Magazin Enel	Adresă	Funcție / Nume	Program
Timiș	Magazin Enel Timișoara	Timișoara, str. Ștefan cel Mare nr. 24	Șef Magazin Enel Timișoara Savulescu Corina Emilia	Marti 9.00-12.00
Arad	Magazin Enel Arad	Arad, b-dul Iuliu Maniu nr. 65 -71	Șef Magazin Enel Arad Bucatos Dana	Joi 9.00-12.00
Hunedoara	Magazin Enel Deva	Deva, Strada 1 Decembrie, parter, bl. 3, sc. 2, ap FN	Șef Magazin Enel Deva Szantovan Leontin Stelian	Luni 9.00-12.00
Caraș-Severin	Magazin Enel Reșița	Reșița, b-dul Revoluția din Decembrie nr. 3	Șef Magazin Enel Reșița Dumbrava Ela Cristina	Luni 9.00-12.00
Constanța	Magazin Enel Constanța	Constanța, str. Soveja, nr. 21A-21B	Șef Magazin Enel Constanța Lungoci Oana	Joi 12.00-14.00
Ialomița	Magazin Enel Slobozia	Slobozia, b-dul Chimiei nr. 10	Șef Magazin Enel Slobozia Radulescu Daniela	Marți 13.00-15.00
Călărași	Magazin Enel Călărași	Călărași, str. Dobrogei nr. 50	Șef Magazin Enel Călărași Colan Liliana-Marilena	Miercuri 13.00-15.00
Tulcea	Magazin Enel Tulcea	Tulcea, str. Victoriei, nr. 95	Șef Magazin Enel Tulcea Gherța Bogdan	Luni 12.00-14.00

Echipa Enel Energie